

TESTIMONIAL

Workflow-Management-System eMODAT vereinfacht Arbeitsabläufe

Süßwarenprofi Edo Sweets setzt im Außendienst und bei der Kundenbetreuung auf mobile Datenerfassung

'Was darf es dieses Mal für Sie sein?' Kristina Ziemele entsperrt ihr iPhone, öffnet die installierte eMODAT-App und wendet sich ihrem Kunden zu. Weitere Tools benötigt die Vertriebsmitarbeiterin des Süßwarenanbieters Edo Sweets (Edo) während ihres Elf-Uhr-Termins nicht. Mit der mobilen Formularlösung des deutschen IT-Entwicklers Devacon erfasst Ziemele die Daten unkompliziert via Smartphone oder Tablet-PC. Gleichzeitig leitet sie mit Hilfe des Workflow-Management-Systems Bestellungen und Feedback unmittelbar an die zuständige Stelle weiter.

Vor der Nutzung von eMODAT gestaltete Edo, ein führender Süßwarenhersteller und Reseller mit Sitz in Dubai, die Arbeitsabläufe konventionell. Der Außendienst verarbeitete Informationen über Laptop und Papierformulare. Vielfach wurden Fakten doppelt aufgenommen; Kundendaten waren nicht immer aktuell. Zudem verzögerten sich die Lieferungen um mehrere Tage, da die Vertreter die Bestellungen in der Regel erst im Anschluss an ihre Tätigkeit weiterleiteten. Für Edo-Vertriebsleiter Igor Kobelev waren die klassischen Methoden überholt; er wollte die Prozesse und vor allem das Zeitmanagement optimieren. Besonderen Wert legte er auf Kompatibilität und Offline-Funktionalität. Die ideale Lösung für den internen Workflow fand Edo in eMODAT.

Grenzenlose Datenerfassung dank Offline-Funktionalität

Mit der Anwendung der Devacon GmbH steuern und dokumentieren Nutzer unabhängig von einer festen Netzwerk- oder mobilen Funkverbindung Informationen und Arbeitsabläufe. Ein Feature, das für den internationalen Betrieb ein großer Gewinn ist. 'Unsere Mitarbeiter agieren überall auf der Welt. Oftmals kommt es zu Verbindungsstörungen; die Geräte haben keinerlei Empfang', sagt Kobelev. Das behindere den Arbeitsfluss erheblich und verärgere unnötigerweise die Kunden. Der Synchronisationsprozess des Smartphones oder Tablets mit den Servern erfolgt, nachdem das Fachpersonal die Informationen

TESTIMONIAL

aufgenommen hat. 'Das spart in der Regel drei bis fünfzehn Minuten, denn die Beschäftigten müssen keinen Laptop mehr starten und sich auch nicht über das Virtual Private Network (VPN) mit dem Unternehmensnetzwerk verbinden.' Sind BlackBerry, iPhone und Geräte auf Android-Basis einmal offline, können die Daten dennoch mit der App bequem erfasst werden. Die Informationen werden im Cache gespeichert und umgehend übertragen, sobald wieder eine Verbindung über das Internet besteht.

Multiplattform harmoniert mit allen Geräten und Oberflächen

Bei Edo sind neben firmeninternen mobilen Geräten auch BYOD-Strategien (Bring Your Own Device) im Einsatz. Eine App sollte auf jeglichem Equipment ohne Einschränkungen funktionieren. 'Unser Vertriebsteam verwendet unter anderem BlackBerry, iPhone oder Samsung Galaxy', beschreibt Kobelev. Dazu kämen Tablet-PCs unterschiedlicher Hersteller. 'Bei der Umsetzung des technischen Designs haben wir insbesondere darauf geachtet, dass die Business-App mit allen gängigen Mobile Devices harmoniert', erläutert Marcus Heinrich, der bei Devacon für das eMODAT-Projekt verantwortlich zeichnet. Der Client ist ausnahmslos auf das jeweilige Gerät zugeschnitten. 'Von sogenannten App-Wrappern, mit denen sich beispielsweise iPhone-Anwendungen für BlackBerry kompilieren lassen, hält unser Team nichts. Für jedes Smartphone und jedes Tablet wurden eigenständige Clients entwickelt, um das jeweilige native Bedienkonzept zu unterstützen.'

Modulbauweise schafft kostengünstigen Einstieg

Darüber hinaus legt Devacon großen Wert darauf, Unternehmen aller Größen und Branchen einen Einstieg in die mobile Formularlösung zu ermöglichen. Der IT-Entwickler stattet seine Kunden standardmäßig mit einem Basissystem aus, das alle Serverkomponenten zur Administration, Formular- und Benutzerverwaltung besitzt. Sollten die User weitere Features benötigen, erweitern sie eMODAT um bedarfsspezifische Module. 'Unsere Kunden können jederzeit nachrüsten und müssen keine kostspieligen, umfassenden Softwarepakete erwerben, die sie letztlich nicht brauchen', beschreibt Heinrich das Erfolgskonzept.

Edo hat unter anderem die Active-Directory-Integration, ein Tool zur flexiblen und umfassenden Benutzerverwaltung, lizenziert.

TESTIMONIAL

Wechselt ein Vertriebsmitarbeiter in den Einkauf, passt das Modul die Rechte automatisch an. Zudem stellt es der Fachkraft alle Workflows und Prozesse zur Verfügung, die für den neuen Arbeitsbereich notwendig sind. Das Lebensmittelunternehmen nutzt außerdem das Look-Up-Modul, das alle in einem Betrieb vorhandenen Datenbanken in einem Workflow vereint – gänzlich unabhängig von Hersteller und Oberfläche. Bedarf es Informationen über Kundenumsätze, erhalten die Verkaufsprofis über eMODAT Einsicht in das interne Enterprise-Resource-Planning-System (ERP). Dafür nutzt die Devacon-Anwendung die Kommunikation über die Datenbanksprache SQL, die Zugriff auf alle IT-Verzeichnisse ermöglicht.

Bei Bestellvorgängen setzt Edo auf das Data-Export-Tool. Es generiert PDF-Berichte mit allen benötigten Informationen und platziert diese in den für den Arbeitsablauf relevanten Unternehmenssystemen. Demnächst will Kobelev seine eMODAT-Version auch mit der Good-Dynamics-Integration absichern, um geschäftliche Daten von privaten Anwendungen der Mitarbeiter auf den Smartphones zu trennen.

Unkomplizierte Bedienung und webbasierte Konfiguration

Neben all den vorteilhaften Features war für Edo die gute Bedienbarkeit ein essenzielles Kriterium. 'Selbstverständlich müssen unsere Mitarbeiter mit der Anwendung auch zurechtkommen. Eine intensive Schulung war aber glücklicherweise gar nicht notwendig', resümiert Kobelev. Das eMODAT-Bedienkonzept ist so übersichtlich wie einfach, die Benutzung intuitiv und selbsterklärend. Selbst unerprobte und wenig IT-affine Mitarbeiter kommen mit der Anwendung problemlos zurecht. Ebenso unkompliziert geht die Software-Einrichtung vonstatten. Mit Hilfe von eMODAT wird auf den mobilen Endgeräten ein nativer Client installiert. Die gesamte Administration, alle Einstellungen und Konfigurationen werden anschließend über den Internetbrowser vorgenommen.

Ziemeles Termin verläuft sehr erfolgreich. Während ihres Gesprächs hat sie nicht nur die gewünschten Delikatessen auf dem Schirm, sondern sieht bisherige Bestellungen, Reklamationen und Umsätze ihres Kunden. Dank eMODAT erhält sie Einblick in alle Datenbanken, die sie bei der Kommunikation mit dem Restaurantinhaber unterstützen. Und dieser ist mehr als zufrieden, vor allem weil die Abwicklung für

TESTIMONIAL

beide Seiten Zeit spart und komplikationslos erfolgt. Während sich die Vertriebsmitarbeiterin anschließend mit ihrem Kunden über kommende Dessertneuheiten austauscht, bereiten ihre Kollegen die Edo-Kreationen bereits zur Lieferung vor.

Weitere Informationen über eMODAT und die Devacon GmbH sind im Internet unter <http://www.emodat.com> und <http://www.devacon.eu> abrufbar.

Kontakt im Unternehmen

Devacon GmbH
Telefon +49 30 8145332-0
info@devacon.eu
<http://www.devacon.eu>
<http://www.emodat.com>

Über eMODAT:

eMODAT ist eine Entwicklung der Devacon GmbH mit Sitz in Ahrensfelde bei Berlin. Der Softwarespezialist gestaltet seit 2006 mobile Lösungen auf Basis der BlackBerry-IT-Struktur. eMODAT kann an individuelle Kundenbedürfnisse bei der Erstellung mobiler Formulare angepasst werden. Weiterhin ist es möglich, in den Formularen verschiedene Fragestellungen mit Funktionen und datenbankbasierten Feldern zu verknüpfen. Die OTA-Übertragung der Daten gewährleistet maximale Flexibilität und Agilität des Nutzers.